Bon de Commande

Intra-auriculaires Phonak Quest

PHONAK
life is on

Réf. 025-0024/BdC_ITE_10/2013

GAMME Intra-auriculaire Phonak Quest

Segment technologique

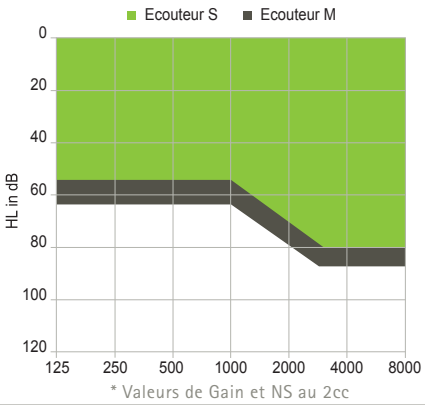
Premium	Avancé	Standard	Essentiel	Basic
Phonak Virto Q-90	Phonak Virto Q-70	Phonak Virto Q-50	Phonak Virto Q-30	Phonak Tao Q-15

Modèles

nano	10	312		13	
Pile 10	Pile 10	Pile 312	Pile 312	Pile 13	Pile 13
Omnidirectionnel	Omnidirectionnel	Directionnel	Directionnel	Directionnel	Directionnel
Non Wireless	Non Wireless	Non Wireless	Wireless	Non Wireless	Wireless
Virto Q-90/70/50	Virto Q-90/70/50/30 Tao Q-15	Virto Q-90/70/50/30 Tao Q-15	Virto Q-90/70/50/30	Tao Q-15	Virto Q-90/70/50/30

PLAGES D'APPLICATIONS Intra-auriculaires Phonak Quest

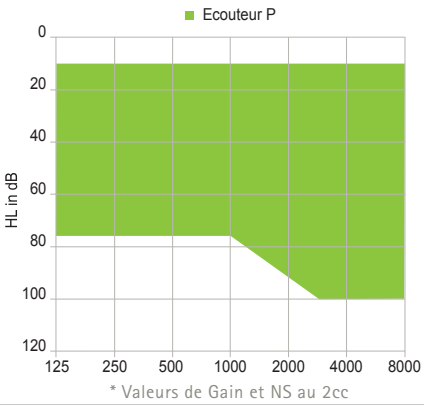
Ecouteur S (35/108)*
Ecouteur M (40/112)*



Ecouteur S : pertes auditives légères, disponible uniquement sur nano (préconisé pour obtenir la meilleure esthétique sur les conduits les plus difficiles)

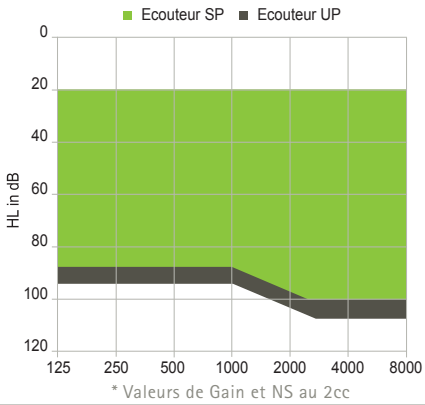
Ecouteur M : pertes auditives légères et moyennes (préconisé pour conserver des évents importants avec la meilleure esthétique)

Ecouteur P (50/118)*



Ecouteur P : pertes auditives moyennes à sévères (préconisé pour disposer d'appareils puissants avec évents de taille moyenne et l'esthétique la plus avantageuse)

Ecouteur SP (60/122)*
Ecouteur UP (70/130)*



Ecouteur SP : pertes auditives sévères (préconisé lorsque la puissance est prioritaire, peut avoir un impact sur l'esthétique des appareils)

Ecouteur UP : pertes auditives profondes (préconisé lorsque la puissance est prioritaire, disponible uniquement sur demi-conque et conque)

VOS CONTACTS Laboratoire Sur-mesure Phonak

Responsable Laboratoire Sur-mesure Cédric Labbé

Assistantes Anissa Bada Patricia Perron Karine Lescaud

Support Laboratoire Sur-mesure : 04 27 85 76 99 / Email : laboratoire.intra@phonak.com

PHONAK
life is on

Bon de Commande Intra-auriculaires Phonak Quest

Votre Centre

Personne à contacter : .....
Tél : .....
Email : .....

Observations

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Référence Commande

Date de commande : ...../...../.....

Réf. Patient : .....

Age : ..... ☐ Homme ☐ Femme

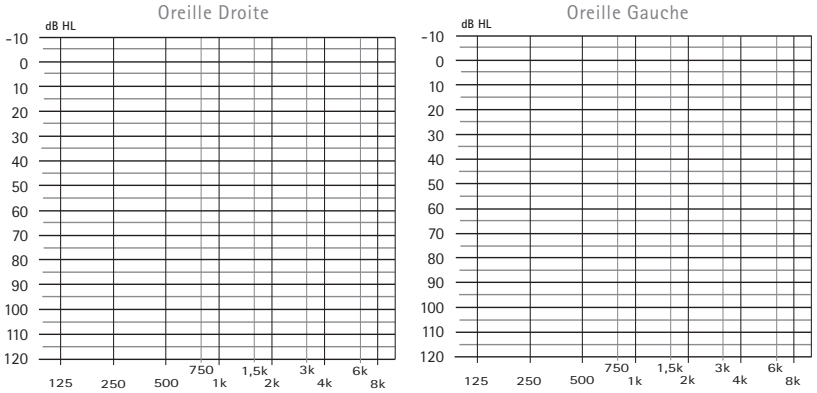
Appareillé : ☐ Oui ☐ Non

Complément Stéréo : ☐ Oui ☐ Non

Texture de l'oreille : ☐ Souple ☐ Dure

Nombre d'empreinte : ☐ Gauche ☐ Droite

Audiométrie



Choix Intra-auriculaire

	Choix Écouteur					Fonctions					Commande Accessoires			
☐ Phonak Virto Q-90 ☐ Phonak Virto Q-70 ☐ Phonak Virto Q-50 ☐ Phonak Virto Q-30 ☐ Phonak Tao Q-15	S 35/108	M 40/112	P 50/118	SP 60/122	UP 70/130	Bouton Poussoir	Potentiomètre	Easy Phone (sauf Q-15)	Capteur T	Capteur Télécommande (sauf Q-15)	PilotOne (sauf Q-15)	myPilot	ComPilot	MiniControl
	Valeurs de Gain et NS au 2cc													
☐ nano Omni (sauf Q-30/15)	☐	☐	■	■	■	■	■	■	■	☐	■	■	■	☐
☐ 10 Omni	■	☐	☐	☐	■	☐	☐	☐	☐	☐	☐	■	■	■
☐ 312 Dir	■	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	■	■	■
☐ 312 Dir (sauf Q-15)	■	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	■
☐ 13 Dir (sauf Q-15)	■	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	■
☐ 13 Dir (Q-15 seulement)	■	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	■	■	■

Options de Commande

Options nano: uniquement coque Rouge/Bleue ; Face Plate 22 ou 06 ; avec Cerustop ; avec AOV.

Couleurs Coques	☐ R/B Rouge/Bleu (Standard nano/10)	☐ 21 Transparent	☐ 26 Beige (Standard autres coques)	
Couleurs Face Plate	☐ 22 Cocoa (Standard nano/10)	☐ 26 Beige (Standard autres coques)	☐ 28 Marron	☐ 06 Noir (nano)
Évents	☐ AOV (Audiogramme impératif)	☐ Sans Évent	Diamètre (mm)	OD: ..... OG: .....
Pare-Cérumen	☐ Cerustop (Standard)	☐ SmartGuard (sauf Écouteurs SP/UP)	☐ Clapet	☐ Ressort
Finitions	☐ Fil extraction (Standard nano/10)	☐ Épaulement	☐ Laquage souple	☐ Sablage
Garantie	☐ + 1 an	☐ + 2 ans		
Câbles Programmation	☐ Pile 10	☐ Pile 312	☐ Pile 13	

Un forfait de fabrication sera appliqué pour toute annulation de fabrication plus de 24h après l'enregistrement de la demande.

PHONAK life is on

Support Laboratoire Sur-mesure : 04 27 85 76 99 / Email : laboratoire.intra@phonak.com

Réf: 025-0024/BdC_ITE_10/2013

Société PHONAK France S.A.

Conditions générales de vente

Article 1 - Objet et champ d'application

1.1Toute commande de produits implique l'acceptation sans réserve par l'acheteur et son adhésion pleine et entière aux présentes conditions générales de vente qui prévalent sur tout autre document de l'acheteur, et notamment sur toutes conditions générales d'achat, sauf accord dérogatoire express et préalable de Phonak France.

1.2 Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toutes les ventes de produits par Phonak France sauf accord spécifique préalable à la commande convenu par écrit entre les parties.

En conséquence, la passation d'une commande par un client emporte l'adhésion sans réserve, de ce dernier, aux présentes conditions générales de vente, sauf conditions particulières consenties par écrit par notre société à l'acquéreur.

1.3 Tout autre document que les présentes conditions générales de vente et notamment catalogues, prospectus, publicités, notices, n'a qu'une valeur informative et indicative, non contractuelle.

Article 2 - Propriété intellectuelle et Charte de communication

2.1 Tous les documents techniques remis à nos clients demeurent la propriété exclusive de notre société, seul titulaire des droits de propriété intellectuelle sur ces documents, et doivent lui être rendus à sa demande.

Nos clients s'engagent à ne faire aucun usage de ces documents, susceptible de porter atteinte aux droits de propriété industrielle ou intellectuelle de notre société, et s'engagent à ne les divulguer à aucun tiers.

2.2 Phonak France a mis en place une Charte de communication qui définit les règles de conduite à respecter dans le cadre de publicités ou d'opérations de communication relatives ou mentionnant les produits et/ou les marques du groupe Sonova. Cette charte est transmise au client lors de la première demande d'autorisation et devra être retournée signée et datée par lui, en même temps que le projet de publicité.

A défaut d'accord du client sur le contenu de la Charte, Phonak France se réserve le droit de s'opposer à l'utilisation par le client, sous quelque forme que ce soit, de sa marque et de ses supports visuels et graphiques.

Article 5 - Tarif - Prix

5.1 Tarif

5.1.1 Notre tarif s'applique à tous nos clients, à la même date. Celui-ci pourra être revu à la hausse en cours d'année, après information préalable de nos clients.

Toute modification tarifaire sera automatiquement applicable à la date indiquée sur le nouveau tarif.

5.2 Prix

5.2.1 Nos prix sont fixés par le tarif en vigueur au jour de la passation de la commande. Nos prix s'entendent toujours hors taxes. Le taux de TVA est celui en vigueur.

Le prix sera payable selon les modalités suivantes :

- par chèque ;
- ou par billet à ordre ou lettre de change relevé ;
- ou par traite acceptée ;
- ou par virement ;

Quel que soit le mode de règlement choisi par le client, le prix devra être payé à l'échéance figurant sur la facture.

5.2.2 Nos prix s'entendent toujours hors frais de port, sauf accord préalable express convenu avec le client.

5.2.3 Sauf accord contraire, les retards de livraison n'emportent ni annulation, ni modification du contrat. Ils ne sauraient donner lieu à dommages et intérêts. Les clauses pénales figurant sur les papiers commerciaux de nos clients nous sont inopposables.

5.2.4 Phonak France ne saurait être tenue pour responsable en cas de non-respect des délais de livraison figurant dans une commande nés notamment :

- du non- respect par le client des conditions de paiement et de versement des acomptes,
- de la non-fourniture à temps des spécifications techniques,
- d'un cas de force majeure, d'événements sociaux, politiques, économiques ou techniques entravant la marche de nos usines ou leur approvisionnement en composants, en énergie ou en matières premières.

Article 6 - Modalités de paiement

6.1 Paiement

Nos factures sont payables à 30 jours calendaires après la date de la facture, sauf mention expresse figurant sur la facture. Un escompte de 1% sera accepté pour tout paiement dans les 10 jours calendaires suivants la date de facture.

La date d'échéance figure sur la facture.

Seul l'encaissement effectif des traites ou LCR sera considéré comme valant complet paiement au sens des présentes conditions générales de vente.

6.2 Non-paiement

6.2.1 Toute somme non payée 30 jours après l'échéance donnera lieu au paiement par le client de pénalités fixées à trois fois le taux d'intérêt légal. En application de l'article L. 441-6 du code de commerce, ces pénalités sont exigibles de plein droit sans qu'un rappel soit nécessaire, dès réception de l'avis informant l'acquéreur que nous les avons portées à son débit.

6.2.2 En outre, toute somme non payée à l'échéance fixée entraine de plein droit, après mise en demeure infructueuse, l'exigibilité immédiate de toutes les sommes restant dues, quel que soit le mode de règlement prévu, même par effet de commerce à terme.

Article 7 - Réserve de propriété

7.1 **Le transfert de propriété de nos produits est suspendu jusqu'à complet paiement du prix de ceux-ci par le client, en principal et accessoires, même en cas d'octroi de délais de paiement.** Toute clause contraire, notamment insérée dans les conditions générales d'achat, est réputée non écrite.

7.2 De convention expresse, Phonak France pourra faire jouer les droits qu'elle détient au titre de la présente clause de réserve de propriété, pour l'une quelconque de ses créances, sur la totalité de ses produits en possession du client, ces derniers étant conventionnellement présumés être ceux impayés, et notre société pourra les reprendre ou les revendiquer en dédommagement de toutes ses factures impayées, sans préjudice de son droit de résolution des ventes en cours.

7.6 La présente clause n'empêche pas que les risques des marchandises soient transférés à l'acheteur dès leur livraison à celui-ci.

Article 8 - Garanties

8.1 Garanties des vices apparents et cachés

8.1.1 Les produits doivent être vérifiés par le client à leur livraison, et toute réclamation, réserve ou contestation relative aux manquants et vices apparents, doit être effectuée dans les conditions fixées à l'article 4. En cas de défauts apparents, les pièces défectueuses sont remplacées par nos soins, sous réserve de vérification des défauts allégués.

Le client devra fournir toute justification quant à la réalité des défauts constatés, notre société se réservant le droit de procéder, directement ou indirectement, à toute constatation et vérification sur place.

8.1.2 La dénonciation des défauts existants au moment de la livraison, et révélés à l'issue de la réception des produits, devra être formulée par le client par Lettre Recommandée avec Accusé de Réception dans un délai de 3 jours suivant la date de livraison conformément aux dispositions de l'article 4.4. Aucune réclamation ne sera prise en compte si elle intervient plus de 3 jours ouvrés à compter de la livraison des produits.

8.1.3 Aucune action en non-conformité ne pourra être engagée par le client plus de 10 jours calendaires après la livraison des produits.

Il est expressément convenu par l'acceptation par le client des présentes conditions générales de vente qu'après l'expiration de ce délai, le client ne pourra invoquer la non-conformité des produits, ni opposer celle-ci en demande reconventionnelle pour se défendre à l'occasion d'une action en recouvrement de créances engagée par Phonak France. A défaut du respect de ces conditions, la responsabilité de notre société vis-à-vis du client, à raison d'un vice caché, ne pourra être mise en cause.

8.1.4 Les défauts et détériorations des produits livrés consécutifs à des conditions anormales de stockage et/ou de conservation chez le client, notamment en cas d'un accident de quelque nature que ce soit, ne pourront ouvrir droit à la garantie due par Phonak France.

8.1.5 Au titre de la garantie des vices cachés, notre société ne sera tenue que du remplacement sans frais, ou du remboursement des marchandises défectueuses, au choix de Phonak France, sans que le client puisse prétendre à l'obtention de dommages et intérêts, pour quelque cause que ce soit.

8.1.6 Phonak France garantit ses produits contre les vices cachés, conformément à la loi, les usages, la jurisprudence, et dans les conditions suivantes :

Notre garantie ne s'applique qu'aux produits qui sont devenus régulièrement la propriété de l'acheteur. Elle ne s'applique qu'aux produits entièrement fabriqués par Phonak France. En effet, Phonak France ne saurait être tenue pour responsable de tout défaut de ses produits provenant d'un produit tiers acquis directement par le client auprès d'un de ses fournisseurs ou mis au point directement par le client et assemblé avec les produits Phonak France.

Elle est exclue dès lors qu'il a été fait usage de nos produits dans des conditions d'utilisation ou de performances non prévues.

Notre garantie ne concerne que les vices cachés. Nos clients étant des professionnels, le vice caché s'entend d'un défaut de réalisation du produit le rendant impropre à son usage et non susceptible d'être décelé par l'acheteur avant son utilisation. Un défaut de conception n'est pas un vice caché et nos clients sont réputés avoir reçu toutes les informations techniques relatives à nos produits.

Nous ne couvrons pas les dommages et les usures résultant d'une adaptation ou d'un montage spécial, anormal ou non de nos produits sauf si celui-ci a été réalisé sous notre surveillance.

Notre garantie se limite au remplacement ou à la réparation des pièces défectueuses. Les frais de port sont exclus de la garantie.

Notre garantie cesse de plein droit dès lors que notre client ne nous a pas avertis du vice allégué dans un délai de vingt jours ouvrés à partir de sa découverte. Il lui incombe de prouver le jour de cette découverte.

8.2 Garanties contractuelles

8.2.1 Généralités

Nos produits sont garantis pour une durée de deux années à compter de la date figurant sur le bon de livraison, hors accessoires. La garantie ne couvre que la non-conformité des produits au mode d'emploi remis par Phonak France. Elle se limite au remplacement ou à la réparation des pièces défectueuses ainsi qu'aux coûts de main d'œuvre associés, à l'exclusion des dommages provenant du bris, du vol ou de la perte des produits. Sont également exclus les dommages qui résulteraient d'un accident ou d'une mauvaise utilisation. La garantie est exclue en cas d'utilisation des produits non conforme au mode d'emploi et notamment au paragraphe « maintenance ».

Des garanties supplémentaires payantes peuvent être souscrites. Les tarifs applicables sont disponibles sur simple demande auprès de notre société.

Notre garantie cesse de plein doit à l'issue de ces périodes. Les frais de port aller sont toujours exclus de la garantie.

Pour les conditions de garantie relatives au service après-vente, se reporter au tarif en vigueur.

8.2.2 Dispositions spécifiques aux appareils intra-auriculaires

Les intra-auriculaires sont fabriqués d'après une empreinte fournie par l'audioprothésiste dont Phonak France ne saurait être responsable. Phonak France se réserve le droit de refuser une empreinte jugée non exploitable pour la fabrication demandée. Dans le cas où le client ne peut fournir une empreinte exploitable et demande, malgré tout, la réalisation de sa commande, les nouveaux frais de fabrication lui seront facturés en cas de retour pour refonte ou retour selon le tarif S.A.V. en vigueur.

Phonak France ne peut être tenu responsable d'un mauvais choix de circuit de la part de l'audioprothésiste. Si un changement de circuit est effectué pour un même patient, le changement devra avoir lieu dans le mois suivant la date mentionnée sur le bon de livraison du premier circuit. Des frais de retour seront alors facturés, un avoir pour le premier circuit sera établi et le second circuit sera facturé. Passé ce délai d'un mois, aucun avoir ne sera établi : le premier circuit sera renvoyé à l'audioprothésiste et le second circuit sera facturé.

Phonak France ne peut être tenu responsable en cas d'oubli ou de mauvais choix d'option lors de la commande de l'audioprothésiste. Pour toute adjonction ou suppression d'option après fabrication, les frais d'intervention seront facturés (et éventuellement l'option si celle-ci était payante).

Les kits intra-auriculaires montés en dehors de nos laboratoires ne sont ni repris ni échangés et ne donnent lieu à aucune garantie contractuelle.

Les garanties supplémentaires qui peuvent être contractées ne s'appliquent pas aux coques.

Nos coques intra-auriculaires et CRT sont garanties deux ans et nos micro embouts sont garantis six mois. Notre garantie cesse de plein droit à l'issue de ces périodes. Les frais de port aller sont toujours exclus de la garantie.

Article 9 - Conditions commerciales

9.2 Dépôt

Phonak France peut autoriser la commande en dépôt pour certains des appareils de sa gamme Contour d'oreille.

Tout appareil commandé en dépôt devra être demandé en facturation au moment de sa vente par le client ou retourné à la fin du prochain mois civil qui suit sa mise en dépôt. Passé ce délai, l'appareil sera facturé.

Les appareils en dépôt sont expédiés chez le client emballés dans un film cellophane. Pour tout appareil revenant chez Phonak France sans ce film cellophane de protection, un forfait de reconditionnement de 15 EUR HT s'appliquera. Si une intervention technique doit avoir lieu, la réparation sera facturée au prix en vigueur après facturation préalable de l'appareil en dépôt.

9.3 Retours

9.3.1 Retour pour Avoir ou échange d'un appareil contour d'oreille

Tout appareil contour d'oreille pourra faire l'objet d'une demande d'Avoir à condition qu'il soit retourné au plus tard 1 mois après la date de facturation de l'appareil. Passé le délai de 1 mois, aucun remboursement partiel, total ou échange ne pourra être effectué.

Des frais de retour seront facturés dans le cas où l'appareil ne nous serait pas renvoyé à l'état neuf (traces d'usure, coque rayée, emballage détérioré, notice manquante, etc....). Un forfait minimal de 15 € H.T. par appareil s'appliquera. Ce montant pourra être réévalué par Phonak France en fonction des défectuosités constatées.

9.3.2 Retour pour Avoir d'un appareil intra-auriculaire

Tout appareil intra-auriculaire pourra faire l'objet d'une demande d'Avoir à condition qu'il soit retourné au plus tard 3 mois après la date figurant sur le bon de livraison. Passé le délai de 3 mois, aucun remboursement partiel, total ou échange ne pourra être effectué.

Pour chaque appareil retourné dans les 3 mois, des frais de retour seront facturés. Les prix sont disponibles sur simple demande.

Les fabrications de coques CRT et micro embouts ne pourront pas donner lieu à un Avoir.

9.3.3 Réparations hors garantie et Devis

Toute réparation en dehors des garanties applicables définies à l'article 8 sera facturée au forfait selon le type d'appareil et d'intervention. Si le montant de la réparation est supérieur à 109 EUR HT, un devis sera systématiquement envoyé au client, sauf avis contraire de celui-ci.

Le devis transmis au client a une durée de validité de un mois. Sans réponse de la part du client à l'issue de cette période, l'appareil lui sera retourné en l'état.

Une demande de devis, si ce dernier est accepté, ne sera pas facturée.

Dans le cas d'un devis refusé, un forfait de 20 EUR HT correspondant au temps passé pour la détection de la panne sera facturé en plus des frais de port retour.

Le prix des différents forfaits est disponible sur simple demande.

9.3.4 Retour pour Avoir de pack audios ou FM

Les packs comprenant plusieurs appareils / accessoires auditifs ne peuvent donner lieu à un avoir.

9.3.5 Ecouteurs déportés

Les écouteurs déportés ne peuvent donner lieu à aucun avoir, ils sont échangés gratuitement pendant toute la durée de la garantie de vente du micro Contour, contre retour de l'écouteur défectueux en précisant le n° de série du micro Contour concerné.

9.3.6 Pièces détachées

Toute pièce détachée commandée donnera lieu à facturation aux conditions tarifaires en vigueur.

Article 11 - Résiliation

En cas de non-respect par le client de l'une quelconque de ses obligations, dont le défaut de paiement, ainsi qu'en cas d'agissement du client pouvant porter atteinte à la notoriété et/ou à l'image de marque de Phonak France, outre tous dommages et intérêts éventuels, faute pour le client d'avoir remédié au manquement dans les 30 jours de l'envoi d'une mise en demeure par lettre recommandée de Phonak France, ce dernier est en droit de résilier tout ou partie de la commande.

Article 12 - Attribution de juridiction

12.1 L'élection de domicile est faite par Phonak France, à son siège social.

12.2 **Tout différend s'élevant entre Phonak France et le client sera porté devant le tribunal de commerce du siège de notre société, quel que soit le lieu de la commande, de la livraison, et du paiement et le mode de paiement, et même en cas d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.**

Les lettres de change ne font ni novation, ni dérogation à cette clause attributive de juridiction.

12.3 L'attribution de compétence est générale et s'applique, qu'il s'agisse d'une demande principale, d'une demande incidente, d'une action au fond ou d'un référé.

12.4 En outre, en cas d'action judiciaire ou toute autre action en recouvrement de créances par Phonak France, les frais de sommation, de justice, ainsi que les honoraires d'avocat et d'huissier, et tous les frais annexes seront à la charge du client fautif, ainsi que les frais liés ou découlant du non-respect par le client des conditions de paiement ou de livraison de la commande considérée.

Article 13 - Renonciation

Le fait pour Phonak France de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une quelconque des clauses des présentes, ne peut valoir renonciation à se prévaloir ultérieurement de ces mêmes clauses.